

Istota badań społecznych w samorządzie terytorialnym w Polsce

The essence of social research in local government in Poland

Słowa kluczowe: administracja samorządowa, samorząd terytorialny, badania społeczne.

Streszczenie. W artykule wskazano na rolę badań społecznych w jednostkach samorządu terytorialnego w Polsce. Przedstawione zostały przy tym podstawowe metody badań oraz techniki i narzędzia badawcze, które mają zastosowanie także w badaniach na rzecz samorządu. Należy zwiększać świadomość przedstawicieli władz samorządu w zakresie potrzeby badań i być może nawet dostosować system prawny, aby badania służyły zmianom na lepsze.

Key words: local government, social research.

Abstract. The article indicates the role of social research in local government units in Poland. In addition, the purpose of the publication is to discuss the most common methods of scientific research, including those that are used in research conducted for local government offices. The awareness of local government representatives regarding the need for research should be increased as well as the legal system should be adjusted so that research serves changes for the better.

Wstęp. W niniejszym artykule wskazano na rolę badań społecznych w jednostkach samorządu terytorialnego w Polsce. Jednoczesny cel publikacji stanowi omówienie najczęściej spotykanych metod badań naukowych, w tym takich, które stosowane są w badaniach prowadzonych na rzecz urzędów samorządowych. Podane przykłady badań realizowanych w administracji samorządowej mają dowodzić ich przydatności w nieustannie zmieniającej się rzeczywistości, opartej na wiedzy.

Samorząd terytorialny – zarys instytucji prawnej. Samorząd terytorialny w Polsce obejmuje administracyjnie całe państwo. Aktualnie funkcjonuje szesnaście województw, które działają poprzez swoje organy: stanowiący (sejmik województwa) i wykonawczy (zarząd województwa z marszałkiem na czele jako jego przewodniczącym). Na obszarze każdego województwa działają prawnie wyznaczone (terytorialnie

i zadaniowo) powiaty grodzkie i powiaty ziemskie oraz najmniejsze jednostki podziału – gminy (miejskie, miejsko-wiejskie i wiejskie). Powiaty i gminy także reprezentowane są przez swoje organy. W powiatach grodzkich (miastach na prawach powiatu) władzę sprawują prezydent miasta jako organ wykonawczy i rada miejska, będąca organem stanowiącym (uchwałodawczym), które to realizują zadania gminy i powiatu łącznie. W powiatach ziemskich organami są zarząd powiatu (ze starostą na czele jako jego przewodniczącym) i rada powiatu, a w gminach (nie będącymi miastami na prawach powiatu) – wójt (burmistrz, prezydent) i rada gminy (miasta). Wymienione „władze publiczne” jako organy administracji samorządowej odpowiadają za realizację zadań, przypisanych ustawami odpowiednio: województwom, powiatom i gminom. Jednostki samorządu spełniają bowiem wiele funkcji w społeczeństwie (w tym prawno-organizacyjną i funkcjonalną)¹. Organy wykonawcze administracji samorządowej działają przy pomocy urzędów i ich pracowników, a za podejmowane decyzje ponoszą polityczną odpowiedzialność przed wyborcami (bynajmniej zgodnie z założeniami tej koncepcji i podobnie jak reprezentanci władzy stanowiącej). Stąd osoby, które zdecydują się realizować mandat, otrzymany od wyborców w wyborach samorządowych, powinny sprawować władzę w sposób nie tylko zgodny z prawem, lecz równocześnie silnie profesjonalny, mocno zdecydowany i wręcz wizjonerski.

Dla osiągnięcia takiego poziomu zarządzania można, a nawet należy korzystać z dobrodziejstwa badań społecznych. Bez wątpienia w samorządzie terytorialnym jest duża ilość obszarów, które takim badaniom podlegają (lub podlegać mogą). Realizacja badań na odpowiedniej próbie badanych może dostarczyć wiele cennych informacji, na przykład o stanie istniejącym, opiniach i postawach. Badania można prowadzić w środowisku wewnętrznym – w urzędach (na przykład badając pracowników czy zagadnienia związane z realizacją konkretnych zadań), a także w środowisku zewnętrznym (choćby badając opinie i potrzeby klientów zewnętrznych, ogółu mieszkańców, inwestorów). Przy pomocy odpowiednich metod, technik i narzędzi badawczych władzy lokalnej i regionalnej łatwiej zebrać informacje przydatne do wniosków na temat potrzeb

¹ Istnieje wiele różnych definicji administracji publicznej. Jedną z nich jest klasyczna definicja zawarta w teorii prawa (za E. Ochendowskim), opisująca administrację publiczną w ujęciach: przedmiotowym (materialnym), podmiotowym (organizacyjnym) i formalnym, które stanowią swoistą całość. Uwzględniając ustrojową zasadę trójpodziału władzy, w sensie materialnym administracją publiczną jest każda działalność państwowa, która nie jest sądownictwem ani ustawodawstwem (której przedmiotem są sprawy administracyjne). Z uwagi na kryterium podmiotowe administracja publiczna jest sprawowana przez ogół podmiotów administracyjnych (w tym organy: administracji rządowej, jednostek samorządu terytorialnego oraz inne podmioty wykonujące zadania z zakresu administracji). Pod względem formalnym administracja publiczna jest rozumiana jako całokształt działalności podmiotów administracji (i jest bez znaczenia, czy ma ona charakter administracyjny). Ponadto niektórzy autorzy (choćby B. Banaszak) twierdzą, iż występują dwa zakresy działalności władzy wykonawczej: administracyjny i polityczny (co potwierdza obecna praktyka tych organów). Działalność administracyjna to stosowanie prawa oraz podejmowanie prac organizatorskich przy użyciu środków i form właściwych dla administracji. Aktywność w sferze politycznej widoczna jest w wytyczaniu konkretnych ram w celu realizacji zadań. Szerzej w: E. Ochendowski, *Prawo administracyjne, Część Ogólna*, TNOiK Dom Organizatora, Toruń 2015 oraz B. Banaszak, *Prawo konstytucyjne*, C.H. BECK, Warszawa 2017.

społeczeństwa, wachlarza niezbędnych usług, koniecznych zmian w badanym obszarze, czy nawet oczekiwanych przez pracowników działań ze strony pracodawcy samorządowego (urzędu). Badaniami społecznymi z reguły zajmują się wyspecjalizowane podmioty działające na rynku, ale nie ma przeciwwskazań, aby jednostki samorządu terytorialnego realizowały badania we własnym zakresie, co ma także uzasadnienie ekonomiczne. Zatem samorząd terytorialny może być nie tylko przedmiotem badań społecznych jako „byt prawny”, lecz także samodzielnie realizować projekty badawcze².

Badania społeczne jako sposób pozyskiwania i kreowania wiedzy. Każdej dziedzinie, w tym samorządowej, dotyczy prawidło, że nie wszystko zostało poznane, stąd istnieje konieczność poszukiwania odpowiedzi na nurtujące pytania. W badaniach podejmuje się z reguły tematy ważne społecznie lub takie, które są ważne dla zainteresowanego podmiotu. Jakkolwiek E. Babbie zauważył, iż badacze społeczni tworzą teorie raczej odnoszące się natury życia grupowego, nie zaś jednostkowego³. Według Z. Sawińskiego badaniu lub analizie w naukach społecznych podlega pewien zbiór jednostek, czyli obiektów, którymi mogą być osoby (składające się na ową zbiorowość), agregaty osób (choćby grupy zawodowe, małżeństwa czy gospodarstwa domowe). W sferze symbolicznej obiektem badania mogą być na przykład wartości, marka lub role zawodowe⁴. Jak podkreśla E. Babbie: „W badaniach społecznych nie istnieją żadne bariery dotyczące jednostek analizy, czyli tego, kto lub co ma być poddane badaniu” (badaniu podlegają zatem zarówno grupy, organizacje, jak też interakcje społeczne czy wytwory społeczne)⁵. Ponadto badanie naukowe nie polega tylko na tym, by zbadać, jak jest (co jest przede wszystkim celem raportów), ale ma przynieść odpowiedź na pytanie, dlaczego jest tak, a nie inaczej. Tworzy się własną bazę informacji, przy pomocy której należy odpowiedzieć na pytania badawcze (na które odpowiedzi nie sposób odnaleźć w statystyce oficjalnej). Zdaniem S. Nowaka badania socjologiczne mają praktyczne zastosowanie, gdzie na zlecenie praktyka socjolog podejmuje się badań o implikacjach praktycznych, ale dziedziny analiz socjologicznych, choćby socjologia miasta, socjologia wsi i wiele innych (obejmujące więc dziedziny życia społecznego), powodują, że

² Wśród rynkowego zapotrzebowania na badania społeczne wyróżnić można między innymi badania w zakresie: ogólnych oczekiwań i potrzeb społeczności lokalnej; funkcjonowania jednostki samorządu i jej władzy w ocenie mieszkańców; zadowolenia klientów z obsługi urzędu; opinii mieszkańców przed podjęciem strategicznej decyzji przez organy jednostki; modernizacji świadczonych usług; monitoringu usług publicznych w miastach; ewaluacji – zwłaszcza w kontekście realizowanych projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej; marketingu samorządowego (planowania strategii promocji w celu przyciągnięcia inwestorów/turystów; badania zachowań turystów; ruchu turystycznego; badania atrakcyjności i przydatności turystycznej miejscowości czy jednostki samorządu jako całości; badań w kontekście rozrywki i rekreacji mieszkańców czy wizerunku jednostki; typografii w promocji jednostki samorządu w ramach socjologii miasta czy też socjologii urbanistycznej); działalności społeczności lokalnej; poczucia bezpieczeństwa mieszkańców; uzależnienia od alkoholu, nikotyny i narkotyków wśród młodzieży; i wiele innych.

³ E. Babbie, *Podstawy badań społecznych*, PWN, Warszawa 2008, s. 31.

⁴ Z. Sawiński, *Zastosowanie tablic w badaniach zjawisk społecznych*, IFiS PAN, Warszawa 2010, s. 22.

⁵ E. Babbie, op.cit., s. 114.

badacz często nie działa na zlecenie, a inspiruje go motywacja poznawcza⁶. E. Babbie sądzi też, że: „Badania społeczne mają służyć wielu celom. Trzy najczęstsze i najbardziej użyteczne cele to opis, wyjaśnienie i eksploracja”⁷. Obok opisu, wyjaśnienia i prognozy wymienia się też inne pośrednie cele badań: innowację i kontrolę⁸. Z. Sawiński podkreślił zaś, że największe znaczenie współcześnie przyznaje się odkryciu, określanym jako *insight* badawczy⁹.

Proces badawczy składa się z szeregu etapów przeznaczonych do wykonania. Najważniejsze są kwestie: ustalenie kto lub co będzie objęte badaniem; w jakim rygorze czasowym i rygorze jakościowym będzie realizowane badanie; jakie dane statystyczne (informacje) są możliwe do pozyskania; jaki jest optymalny wachlarz wskaźników, który zostanie użyty do obszaru badania. Badanie w odróżnieniu od raportu (często stosowanego w administracji publicznej) przeprowadza się, aby coś sprawdzić, a nie tylko po to, by się przekonać, co myślą respondenci. W opinii S. Nowaka „zasadniczo nowa problematyka badawcza wymaga nierzadko zasadniczo nowych założeń o naturze rzeczywistości badanej”¹⁰. Dlatego, po pierwsze, należy zaplanować obserwację, po drugie, odpowiednio dobrać próbę, a po trzecie, dokonać odnalezienia nietypowych przypadków (nie pasujących do wzorca)¹¹. W procesie badawczym najistotniejsze elementy stanowią: cel badania, zaplanowanie projektu badawczego, obraz wyników, konceptualizacja („na określenie procesu, w toku którego uściślamy to, co mamy na myśli, używając danego terminu w badaniach”) wraz z wyszczególnieniem jednego lub większej ilości wskaźników, wybór metody badawczej, operacjonalizacja (wybór technik pomiaru), populacja i dobór próby, obserwacje, przetwarzanie danych, analiza oraz zastosowanie (które jako ostatni element procesu badawczego stanowi wykorzystanie zrealizowanych badań oraz wniosków z badania)¹². W projekcie badawczym niezbędne jest także zapewnienie respondentom gwarancji anonimowości i poufności¹³.

Natomiast biorąc pod uwagę tekst naukowy, należy wyjść od jego definicji. Według W. Morawskiego: „Praca naukowa jest pisemnym ujęciem przebiegu i wyników badań, stanowiących krytyczne studium danego problemu. Jest ona owocem podjętego przez autora wysiłku badawczego i świadczy o jego kwalifikacjach. Niezwykle istotne jest więc, by odpowiadała ona powszechnie przyjętym regułom warsztatowym”¹⁴. Pisząc tekst naukowy (pracę naukową), na przykład artykuł naukowy, należy ściśle stosować się do właściwych zasad, sposobów pisania i unikać tych nieodpowiednich. Przede

⁶ S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, PWN, Warszawa 2007, s. 471, 472.

⁷ E. Babbie, op.cit., s. 107.

⁸ M. Jarnicki, *Badania społeczne w służbie samorządu terytorialnego*; artykuł dostępny w dniu 25.11.2019 r. na stronie internetowej: www.wartowiedziec.pl.

⁹ Z. Sawiński, op.cit., s. 16.

¹⁰ S. Nowak, op.cit., s. 57.

¹¹ E. Babbie, op.cit., s. 23, 24.

¹² Ibidem, s. 131–134, 146.

¹³ Ibidem, s. 82 i n.

¹⁴ W. Morawski, *Źródła wywołane / inspirowane*, [w:] W. Morawski (red.) *Informator metodologiczny do ćwiczeń*, SGH, Warszawa 2000, s. 9.

wszystkim tekst musi być zrozumiały dla piszącego i czytelnika, a także zawierać jasne wypowiedzi cechujące się zwięzłością i stylem¹⁵. W piśmiennictwie naukowym wyróżnia się wiele gatunków tekstów: pracę jako syntezę, monografię (biografię), zarys, artykuł, przyczynkę, recenzję, polemikę (artykuł polemiczny), komunikat naukowy, wydawnictwo źródłowe, encyklopedie, pomoce paraencyklopedyczne, czasopisma naukowe, pomoce dydaktyczne (w tym podręcznik, skrypt, kompendium – repetytorium), czy opracowania popularnonaukowe¹⁶. Zatem sedno każdej pracy naukowej powinien stanowić pogląd badacza w danym obszarze czy kwestii, oparty na wynikach obserwacji, badań czy dokonanej analizy dokumentów źródłowych.

Istnieje wiele metod badawczych i jak twierdzi S. Nowak: „Wybór metod powinien być podporządkowany przede wszystkim problematyce badania”¹⁷. Spośród metod badawczych wyróżnia się między innymi: obserwacyjną, diagnostyczną, eksperymentu, sondaż, podejście monograficzne, historyczno-porównawczą, autobiograficzną (dokumentów osobistych). Metodą może być nawet sposób gromadzenia źródeł danych, jeśli brak jest oficjalnych danych lub istnieje problem z dostępem do nich (istnienie informacji nie zawsze oznacza możliwość dotarcia do niej). Na przykład metoda obserwacji posiada dwie techniki: stanowi obserwację jawną albo obserwację utajoną. Studium przypadku to pogłębiona analiza pojedynczego przykładu pewnego, ogólniejszego zjawiska społecznego. Studium przypadku w ogólnym znaczeniu obejmuje środowisko takie jak wioska, rodzina, gang (i tak dalej) i jest skupieniem się na jednym lub kilku przykładach pewnego społecznego zjawiska¹⁸. Natomiast badania sondażowe „są chyba najlepszą dostępną metodą dla tych badaczy, którzy chcą zebrać oryginalne dane w celu opisywania populacji zbyt dużej, aby obserwować ją bezpośrednio, przy czym zaprojektowanie dobrych (i wiarygodnych) badań sondażowych zaczyna się od sformułowania dobrych pytań”¹⁹.

W pracy badawczej niezbędne jest zebranie osiągalnych danych do badania. Istnieje wiele metod pozyskania danych: ze źródeł historycznych (w archiwach), z raportów, ze statystyk, z biuletynów informacji publicznej (w przypadku jednostek publicznych). Równie przydatny może okazać się wybór aktów prawnych i orzecznictwa sądowego czy skorzystanie ze specjalistycznych systemów informacji prawnej (z komentarzy, artykułów, glos). W badaniach społecznych ważną funkcję pełnią jednak dane statystyczne (dane wykorzystuje się do zilustrowania określonych stanów w obszarze badawczym oraz ukazania tendencji wzrostowych, wahliwych, zaniżonych w danym okresie oraz dokonywania zestawień)²⁰. Często zdarza się, że dane źródłowe mogące być przedmiotem szczegółowej analizy posiada sam podmiot podlegający badaniu. Wtedy istotne

¹⁵ Szerzej w: D. Lindsay, *Dobre rady dla piszących teksty naukowe*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, 1995.

¹⁶ W. Morawski, op.cit., s. 10–13.

¹⁷ S. Nowak, op.cit., s. 47.

¹⁸ E. Babbie, op.cit., s. 334.

¹⁹ Ibidem, s. 276, 277 i n.

²⁰ Dane wykorzystuje się do konkretnej analizy w celu udzielenia odpowiedzi, dlaczego występuje dana tendencja, a nie inna.

staje się ustalenie, jakie są to informacje oraz wskazanie, które dane należy zebrać i w jaki sposób, gdyż dane te nie zawsze są danymi bezpośrednio istniejącymi, lecz wymagają przetworzenia na podstawie zbioru różnych informacji (są danymi utworzonymi w celu ich analizy). Zatem są to kwestie związane z ustaleniem danych obiektywnie istniejących lub danych mogących powstać w wyniku zebrania informacji cząstkowych oraz wybraniem metody ich pozyskania. Wskazane jest wówczas przygotowanie dla instytucji optymalnego kwestionariusza z zakresem obiektywnych żądanych informacji.

Natomiast zarys badania, obejmujący jego przedmiot, cel, problemy badawcze (względnie hipotezy badawcze – choć można je pominąć w przypadku badań opisowych, wyjaśniających czy diagnostycznych), metody, techniki i narzędzia badawcze oraz szczegółowa charakterystyka strategii badania – określane są jako metodologia. W kontekście tego opracowania ważne są trzy elementy: metody, techniki i narzędzia badawcze. Metoda jest sposobem na rozwiązanie problemu badawczego. Technika oznacza sposób pozyskania danych, zaś narzędzie badawcze oznacza konkretny nośnik do zebrania danych.

Badania ilościowe i badania jakościowe. W badaniach społecznych metody i techniki bywają różne, ale zazwyczaj realizowane są badania ilościowe (pozwalające zapoznać się ze skalą określonych zjawisk czy problemów) oraz jakościowe (stosowane w celu próby zrozumienia danego zjawiska czy problemu). Każdorazowo przed przystąpieniem do realizacji badania powinny zostać określone: przedmiot i jego cel, próba badawcza, metody i techniki użyte w badaniu, a także należy przygotować odpowiednie narzędzia badawcze. Dopiero wówczas może nastąpić właściwe badanie (poprzedzane często badaniem pilotażowym w badaniach ilościowych), które ma dostarczyć badaczowi konkretnych informacji. Wyniki zaś podlegają analizie i stanowią podstawę stosownych wniosków, przy czym wnioski ogólne powinny odnosić się do badania o charakterze reprezentatywnym. Badanie ilościowe służy zwłaszcza weryfikacji hipotez i wymagają utrzymania znacznej dyscypliny metodologicznej, ale dostarczają za to wielu informacji. Od badań jakościowych różni je odmienny sposób interpretacji i wyciągania wniosków²¹.

Cel badania ilościowego to głównie weryfikacja elementów teorii w myśl zasady dedukcji. Wielkość próby wynosi od kilkudziesięciu do kilkuset osób. Sposób doboru osób do próby jest losowy, a sposób gromadzenia danych głównie ustrukturyzowany. Analiza danych następuje przy użyciu technik statystycznych, a sposób wnioskowania stanowi generalizację statystyczną. Celem badań ilościowych jest kwantyfikacja i prezentacja analizowanych zjawisk z perspektywy liczbowej, z częstym zamiarem uzyskania reprezentatywnych wyników. Zalicza się do nich wszelkiego rodzaju badania ankietowe, w których pytania zadaje ankieter (wywiady uliczne, w domach respondentów, wywiady telefoniczne) lub badania, w których kwestionariusz ankiety wypełniany jest samodzielnie przez ankietowanego (ankieta do samodzielnego wypełnienia, internetowa,

²¹ J. Samul, *Metody badawcze stosowane w obszarze ZZL: możliwości i ograniczenia*, „Problemy Zarządzania”, Uniwersytet Warszawski, vol. 14, nr 3 (61), t. 1, Warszawa 2016, s. 157.

pocztowa, audytoryjna)²². Wywiad (ankieta) jawi się jako kolejna metoda zbierania danych w badaniach sondażowych i jest alternatywą wobec kwestionariuszy wypełnianych samodzielnie przez respondentów²³. Stąd ważną jest rola ankietera w badaniach sondażowych, jego zachowanie i wygląd, znajomość kwestionariusza, trzymanie się dokładnego brzmienia pytań, dokładne zapisywanie odpowiedzi, czy dopytywanie²⁴. Narzędziem w badaniach ilościowych jest ankieta/kwestionariusz ankiety. Techniki jej zastosowania bywają różne. Spośród nich wymienić można: technikę wywiadów telefonicznych wspomaganą komputerowo CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*), technikę wywiadów bezpośrednich przy użyciu urządzeń mobilnych CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*), technikę CAWI (*Computer Assisted Web Interview*), tj. przy użyciu ankiety on-line przesyłanej na adres mailowy respondenta, technikę wywiadu kwestionariuszowego PAPI (*Paper And Pencil Interview*) jako proces zbierania danych na podstawie przygotowanego kwestionariusza badania, czy technikę wywiadów bezpośrednich wspomaganą komputerowo TAPI (*Tablet Assisted Personal Interview*) jako wywiady przy użyciu tabletu. Jak zauważa E. Babbie, sondaże telefoniczne przy użyciu techniki CATI stanowią dobrodziejstwo badań sondażowych i marketingowych²⁵.

Przy opracowaniu narzędzia badawczego ważne jest zwłaszcza ustalenie obszaru badawczego, jasność i klarowność pytań. E. Babbie tłumaczy, że kwestionariusz to dokument zawierający pytania i inne narzędzia służące do zebrania informacji, które mają zostać przeanalizowane. Kwestionariusze są stosowane przede wszystkim w badaniach sondażowych, ale także w eksperymentach, badaniach terenowych i innych typach obserwacji²⁶. Ponadto ankieta może zostać użyta zarówno do badań ilościowych, jak i jakościowych, przy czym te drugie pozwalają na głębszą weryfikację istoty zjawiska²⁷. Przyjmuje się, iż ankieta powinna zawierać maksymalnie do 20–25 pytań, a maksymalna ich liczba może być stosowana podczas obecności ankietera przy wypełnieniu ankiety przez respondentów²⁸. Pytania muszą być zasadne, klarownie sformułowane, aby respondenci nie mieli wątpliwości o co są pytani. Istnieje wiele rodzajów ankiety, na przykład: dla instytucji,

²² M. Jarnicki, op.cit. www.wartowiedziec.pl.

²³ E. Babbie, op.cit., s. 299 i n.

²⁴ Ibidem, s. 299–303.

²⁵ Ibidem, s. 305 i n.

²⁶ Ibidem, s. 548. E. Babbie używa terminu *jakościowe badanie terenowe* „dla odróżnienia tego typu metod obserwacyjnych od metod zaprojektowanych do generowania danych dla analiz ilościowych”. Jego zdaniem te badania są odpowiednie do poznawania zachowań i postaw, które zrozumieć jest najlepiej w ich naturalnym otoczeniu (s. 321, 322).

²⁷ E. Krok, *Budowa kwestionariusza ankietowego a wynik badań*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Nr 874, Szczecin 2015, s. 57. Szerzej na temat przygotowania kwestionariusza ankiety także w innych publikacjach, w tym: T. Pilch, *Zasady badań pedagogicznych*, WSiP, Warszawa 1998; J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2005; M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2010.

²⁸ Nadto, jeżeli w badaniu stosuje się pytania do wyboru (pytania zamknięte są pewniejsze dla uzyskania odpowiedzi), to wtedy takich pytań może być więcej niż przy zastosowaniu pytań otwartych.

dla zwierzchników instytucji, ankieta rozdawana²⁹, wysyłana (pocztą tradycyjną, elektroniczną). Przy pozostawieniu ankiety do samodzielnego wypełnienia w ogólnodostępnym miejscu istnieje obawa, że nie będzie można bezpośrednio nadzorować procesu badawczego, czyli tego, kto wypełnia ankietę. Dlatego najlepszym rozwiązaniem jest ankieta audytoryjna, ale z przyczyn technicznych nie zawsze można ją zastosować (tym bardziej, że obecnie niezmiernie trudno jest zrealizować badanie).

Badania jakościowe pomagają odpowiedzieć na pytanie, dlaczego coś się dzieje, ale jednocześnie nie są źródłem wyników, które można uogólniać na populację. Wywiady polegają na poznawaniu konkretnych stanów rzeczywistości i zjawisk w drodze ustalania opinii i poglądów respondentów w otwartej rozmowie³⁰. Najczęściej wśród nich występują indywidualne wywiady pogłębione oraz zogniskowane wywiady grupowe. Cel badania jakościowego to głównie tworzenie elementów teorii, zgodnie z myślą zasady indukcyjnej. Wielkość próby stanowi od jednego do kilkudziesięciu przypadków. Sposób doboru przypadków do próby jest celowy, sposób gromadzenia danych – głównie nieustrukturyzowany. Badania te przeprowadza się techniką indywidualnych wywiadów pogłębionych IDI (*In-Depth Interview*) oraz techniką zogniskowanych wywiadów grupowych FGI (*Focus Group Interview*)³¹. Grupy fokusowe to badania polegające na zebraniu grupy osób (z reguły od kilku do kilkunastu) w jednym miejscu, aby nawiązać moderowaną dyskusję na określone tematy³². Badania jakościowe mogą być prowadzone również w formie wywiadów telefonicznych. Również wywiadami swobodnymi często uzupełnia się zogniskowane badania etnograficzne (pogłębione studia przypadku prowadzone w oparciu o obserwację). W literaturze przedmiotu zauważa się, iż można mówić o obserwacji uczestniczącej, wywiadach pogłębionych oraz dodatkowych źródłach. Badania odbywają się zazwyczaj w środowisku rozmówcy. Nie da się też uniknąć wpływu badacza na przebieg badania (i trzeba mieć tego świadomość). Wymienia się przy tym następujące rodzaje wywiadów jakościowych: pogłębiony (indywidualny najczęściej oparty właśnie na niestandardyzowanym kwestionariuszu), w tym: historia mówiona, biograficzny, narracyjny (rozmówca wskazuje znaczące wydarzenia); lub etnograficzny (rozmowa w środowisku osoby udzielającej wywiadu); ustrukturyzowany i nieustrukturyzowany; spontaniczny i wywołany; grupowy (badanie fokusowe) i indywidualny³³. R. Miński wskazuje, iż w praktyce wywiad pogłębiony

²⁹ W zamkniętych audytoriach skuteczność zwrotu osiąga nawet 80–90%.

³⁰ M. Pelc, *Elementy metodologii badań naukowych*, Akademia Obrony Narodowej, Warszawa 2012; za: J. Samul, *op.cit.*, s. 166.

³¹ Wywiad pogłębiony jako technika badawcza został omówiony także w: R. Miński, *Wywiad pogłębiony jako technika badawcza. Możliwości wykorzystania IDI w badaniach ewaluacyjnych*, SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny, Przegląd Socjologii Jakościowej, Tom XIII, Numer 3. Autor zauważa, że pojęcie „pogłębienia” ma dwa znaczenia: w stosunku do badań przeprowadzanych przy użyciu minimum dwóch technik badawczych, z których jedna jest techniką ilościową, zaś druga jakościową (sondaż pogłębiony) oraz współcześnie odnosi się do jednej z technik badawczych – wywiadu pogłębionego (s. 30).

³² E. Babbie, *op.cit.*, s. 330, 345 i n.

³³ O. Rodak, A. Zarzyńska w prezentacji powstałej w ramach projektu: *Stocznia jest kobietą. Opowieści kobiet ze Stoczni Gdańskiej*, Instytut Kultury Miejskiej.

obejmuje przynajmniej cztery odmienne techniki badawcze: rozmowę naturalną, wywiad swobodny, wywiad narracyjny i wywiad pogłębiony (przy czym można wyróżnić podział wywiadów pogłębionych ze względu na użycie lub nie narzędzia badawczego, którym jest scenariusz wywiadu)³⁴. Wyróżnia się zaś trzy typy wywiadu: nieustrukturyzowany (otwarty, swobodny) – pozwalający na podążanie za tematem dyskusji; częściowo ustrukturyzowany (zawierający dyspozycje zagadnień do wywiadu); ustrukturyzowany (standaryzowany) – zawierający listę przygotowanych wcześniej pytań, które należy zadać w określonej kolejności i w określonej formie. Przyjmuje się, iż typ wywiadu powinno się zastosować w zależności od okoliczności. Za R. Mińskim można także wskazać pięć następujących etapów przeprowadzenia badania z wykorzystaniem wywiadu pogłębionego: opracowywanie strategii doboru uczestników badania (w tym uznanie, kogo postawy i przekonania dla badań są kluczowe oraz to, jak dotrzeć do tych osób); opracowanie scenariusza wywiadu pogłębionego (w tym określenie listy informacji, które będą przedmiotem poszukiwań w trakcie wywiadu); przeprowadzenie wywiadów (w tym moderacja, stały kontakt z respondentami podczas rozmowy); transkrypcja wywiadów, analiza uzyskanych danych (w tym odczytanie znaczenia danych i ich prezentacja)³⁵. W doborze próby do wywiadu nie chodzi o reprezentatywność, lecz o to, aby rozmówcy posiadali cechy lub wiedzę interesującą nas z punktu widzenia badania. Dyspozycje do wywiadu powinny być raczej uporządkowanym zbiorem zagadnień, który łatwo będzie modyfikować pod wpływem już częściowych informacji uzyskiwanych podczas wywiadu. Jego celem może być także wspólny punkt odniesienia dla wielu osób udzielających wywiadu. Ważne są też kwestie: nawiązywania porozumienia i wywołania informacji podczas wywiadów; relacji władzy (stosunek badacz – osoba udzielająca wywiadu oraz konsekwencje publikacji wniosków badawczych); czy natury etycznej³⁶. W odróżnieniu od sondażu wywiad jakościowy jest „interakcją między prowadzącym wywiad a respondentem”³⁷. Prawda faktograficzna w odróżnieniu od opinii nie jest czymś, o czym można przesądzić większością głosów populacji (organizacji). Niektóre informacje można zdobyć tylko dzięki relacjom³⁸. Dzięki dobrej znajomości kwestionariusza, trzymaniu się dokładnego brzmienia pytań podczas wywiadów, dokładnemu zapisywaniu odpowiedzi i dopytywaniu – istnieje szansa na uzyskanie interesujących odpowiedzi³⁹.

Analiza danych zebranych w badaniu. W celu sukcesu badania ankiety muszą być dobrze uzupełnione, podobnie jak wywiady – dobrze przeprowadzone. Oczywiście istnieje też ryzyko, że respondenci mogą wyrażać różne stanowiska, zwłaszcza wtedy, gdy nigdy nie zastanawiali się nad daną kwestią. Istnieje również obawa o to, czy

³⁴ R. Miński, op.cit., s. 34.

³⁵ Ibidem, s. 39.

³⁶ O. Rodak, A. Zarzyńska (z prezentacji cytowanej wyżej).

³⁷ E. Babbie, op.cit., s. 342.

³⁸ W. Morawski, op.cit., s. 53–54.

³⁹ E. Babbie, op.cit., s. 302.

respondenci będą w stanie wiarygodnie udzielić odpowiedzi⁴⁰. W badaniu z jednej strony występują subiektywne odpowiedzi respondentów wyrażone w ankiecie, a z drugiej – opinie respondentów wyrażone podczas wywiadu. Dodatkowo do porównania należy włączyć obiektywne dane dotyczące obszaru badania. Według W. Morawskiego „analiza to rozbiór zjawiska na oddzielne składniki, szczegółowe ich badanie i ustalanie zachodzących między nimi związków. Dedukcja polega na wnioskowaniu szczegółowym, przeprowadzonym na podstawie twierdzonego faktu ogólnego i wiedzy własnej. Indukcja jest wnioskowaniem szczegółowym i uogólniającym na podstawie jednostkowych faktów. Syntezą jest całościowe, ogólne ujęcie problemu, wykorzystujące wiedzę wniesioną przez zespół zabiegów analitycznych”⁴¹. Badanie naukowe w praktycznym zastosowaniu wymaga podejścia przemiennego: i dedukcji, i indukcji. „W fazie dedukcyjnej nasze rozumowanie idzie w kierunku obserwacji, w fazie indukcyjnej wychodzi od obserwacji”⁴². Pojawiają się tutaj takie pojęcia, jak: rozumowanie idiograficzne i nomotetyczne czy teoria indukcyjna i dedukcyjna⁴³. Regułą, choć nie bezwarunkową, jest to, że podejście jakościowe jest bardziej związane z wyjaśnianiem idiograficznym, zaś wyjaśnianie nomotetyczne łatwiej osiągalne jest poprzez kwantyfikację⁴⁴. Bowiem „badania społeczne wiążą się ze studiowaniem zmiennych oraz cech, które się na nie składają”. Przedmiot opisują cechy lub własności (jako wartości), zaś logiczne pogrupowania wartości tworzą zmienne⁴⁵. Możemy mówić o zmiennych nominalnych (to jest mierzonych za pomocą skal nominalnych), które pomagają stwierdzić istnienie równości lub odmienności przedmiotów czy cech. Łatwo zidentyfikować na tym polu zmienne jakościowe. Następną kategorią są zmienne porządkowe, pozwalające na stwierdzenie występowanie równości lub wyższości własności porównywanych przedmiotów. Trzeci rodzaj zmiennych to zmienne ilościowe, które przy porównaniu dwóch przedmiotów pomagają zaobserwować, o ile jeden z nich posiada określoną cechę w stopniu wyższym niż drugi (często nazywa się je interwałowymi zmiennymi, gdyż zakłada się, że dla zmiennych można wyróżnić pewne równe, porównywalne przedziały na skali intensywności – interwały). Ostatnią kategorię stanowią zmienne ilorazowe (porównywanie proporcji i dystansów pomiędzy różnymi ich wartościami, na przykład ile zarabia więcej jeden respondent od drugiego)⁴⁶.

⁴⁰ Ibidem, s. 279, 281.

⁴¹ W. Morawski, op.cit., s. 9.

⁴² E. Babbie, op.cit., s. 67.

⁴³ Ibidem, s. 36–40.

⁴⁴ Ibidem, s. 41. Chodzi bowiem jedynie o idiograficzne zrozumienie konkretnego badanego przypadku (jak wyżej, s. 334, 552). „Badania idiograficzne – sposób prowadzenia badań, w których ogólne wnioski na temat populacji wyciąga się na podstawie dogłębnej analizy jednostki. System badań idiograficznych podkreśla rolę różnic indywidualnych” (za: L.A. Pervin, O.P. John, *Osobowość, Teoria i badania*, Wydanie ósme, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2002, s. 238–239).

⁴⁵ Ibidem, s. 32, 33.

⁴⁶ S. Nowak, op.cit., s. 153–155. Najczęściej cechy statystyczne klasyfikuje się jako cechy zmienne: ilościowe (mieralne, na przykład wiek) i jakościowe (niemieralne, na przykład płeć). Cechy zmienne według odrębnego podziału stanowią cechy: ilościowe, na przykład wiek (w tym interwałowe i proporcjonalne) oraz

Dla utworzonej bazy danych z odpowiedziami respondentów w badaniu ilościowym tworzy się tablice, które zawierają wyniki (analizę częstości) oraz tablice, które łączą cechy podstawowe z ocenami ankietowanych. Odpowiedzi na pytania badawcze poszukuje się, dokonując analizy związków pomiędzy cechami. W klasycznej tablicy można przedstawić badane sytuacje, w których krzyżuje się cechy metryczkowe z odpowiedziami na pytania z ankiety. Tablice te mają zastosowanie w większości raportów z badań⁴⁷. Tablice są w naukach społecznych „najczęściej stosowanym narzędziem analizy, czy opisu zjawisk i procesów społecznych”, a właśnie wyniki badań ilościowych są podstawowym obszarem dla zastosowania tablic. Tabele mogą przybierać dwie funkcje: jako narzędzie prezentacji wyników i narzędzie analizy. W tworzeniu tablic ważna jest stosowna wiedza autora badań na temat przedstawianych zjawisk, gdyż „wynik badania stanowi zaś przybliżony, a niekiedy nawet wypaczony obraz rzeczywistości empirycznej”, a badacz musi być świadomy tych relacji. Autor musi także posiadać klarowną wizję treści, którą chce odbiorcom przekazać w tablicach. Trzeba także pamiętać, iż „za sformułowanie wniosków z badania odpowiedzialny jest zawsze i wyłącznie badacz, który tworzy komunikat. (...) sam musi mieć do niego pełne zaufanie”. Ponadto wyniki badania kluczowe dla opracowania powinny być przedstawione w sposób syntetyczny⁴⁸. Dlatego analiza wyników badania ilościowego najczęściej odbywa się za pomocą odpowiedniego programu statystycznego⁴⁹. Przy prezentowaniu wyników badania ankietowego mają również zastosowanie wykresy, które wykorzystywane są również w prezentacji poglądów respondentów biorących udział w wywiadach pogłębionych.

Wywiady należy traktować jako źródło analizy. Badanie jakościowe nie dostarcza wiedzy na temat zasięgu badanego zjawiska w przeciwieństwie do badań ilościowych (gdzie podstawowym celem jest dostarczenie informacji o zasięgu czy rozmiarach zjawisk)⁵⁰. Do analizy danych w badaniach jakościowych wyjątkowo używa się technik statystycznych. Sposobem wnioskowania jest tutaj generalizacja analityczna. Wywiady są trudne do realizacji i następnie do interpretacji. Dlatego często stosuje się następujące etapy analizy jakościowej: analizę jakości materiału badawczego, analizę zawarto-

jakościowe (porządkowe i nominalne – na przykład płeć). Wśród cech statystycznych wyróżnia się także cechy stałe, stanowiące wspólną właściwość populacji badanej: rzeczowe (przedmiotowe, które określają przedmiot badania), przestrzenne (precyzują teren badawczy) i czasowe (wskazują na czasookres badania).

⁴⁷ Z. Sawiński, op.cit., s. 17.

⁴⁸ Ibidem, s. 10, 14, 15, 27, 50. Ponadto badacz działa w ramach różnych ograniczeń: norm postępowania właściwych dla branży, nacisków innych badaczy, dostępnych narzędzi analizy, posiadanej literatury, oczekiwań i potrzeb zleceniodawców, a także szeregu innych czynników (jw., s. 18).

⁴⁹ W celu udzielenia odpowiedzi na postawione pytania badawcze przeprowadza się analizy statystyczne, na przykład przy użyciu pakietu IBM SPSS Statistics. Przy jego pomocy wykonać można chociażby: analizę częstości, analizę korelacji rangowej ρ Spearmana, testy χ^2 czy dokładne testy Fishera – w celu określenia poziomu istotności (przy uznaniu klasycznego progu $\alpha = 0,05$), a wyniki prawdopodobieństwa statystyki testu na poziomie $0,05 < p < 0,1$ można interpretować jako istotne na poziomie tendencji statystycznej. Szerzej na przykład w: A. Field, *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage, 2013; czy S. Bedyńska, M. Cypryńska, *Statystyczny drogowskaz 1. Praktyczne wprowadzenie do wnioskowania statystycznego*, Wydawnictwo Akademickie Sedno, Warszawa 2012.

⁵⁰ Z. Sawiński, op.cit., s. 26.

ści materiału badawczego oraz formułowanie wniosków i rekomendacji⁵¹. Najczęściej analiza danych jakościowych odbywa się przy wykorzystaniu statystyk opisowych (procentowych i średnich). Wyniki badań jakościowych są skupione zaś na analizie swobodnych wypowiedzi osób badanych. „Język wypowiedzi staje się głównym materiałem analitycznym umożliwiającym odtworzenie faktów, motywacji i postaw”⁵². Podkreśla się, że „zdecydowanie trudniejsze jest dokonanie standaryzacji danych otrzymanych w badaniach jakościowych i poddanie ich dalszej analizie statystycznej”. Najczęściej wyniki tych badań nie są reprezentatywne, ale „są zdecydowanie dokładniejsze i mogą wskazać obszary, których badacz nie uwzględnił w projekcie swoich badań”⁵³.

Badania społeczne w wybranych gminach w Polsce. Na potrzeby opracowania za pomocą wyszukiwarki internetowej dokonano przeglądu informacji o badaniach społecznych w poszczególnych gminach (to jest w wybranych jednostkach samorządu terytorialnego, w których dane o badaniach zostały zamieszczone w biuletynach informacji publicznej). Wyniki analizy zaprezentowano w poniższej tabeli.

Tabela 1. Przykłady wykorzystywania badań społecznych na potrzeby działalności samorządowej

Lp.	Jednostka samorządu terytorialnego – aparat pomocniczy	Przedmiot badania	Realizacja badania (własna/zlecona) oraz czas badania
1	Gmina Miejska Kraków – Urząd Miasta Krakowa	Określenie kierunków promocji miasta Krakowa (w tym badanie wizerunku Krakowa)	Zlecona (2015 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
<p>Metoda ilościowa (badanie za pomocą ankiety) oraz metoda jakościowa (badania za pomocą pogłębionych wywiadów bezpośrednich), przy czym:</p> <ul style="list-style-type: none"> – badania ilościowe wśród mieszkańców miast polskich wykonano techniką CATI; – badania ilościowe wśród mieszkańców miast zagranicznych zrealizowano za pomocą techniki CAPI oraz pomocniczo techniką CAWI; – badania ilościowe wśród turystów krajowych i zagranicznych przebywających w Krakowie zrealizowano techniką PAPI; – badanie jakościowe wykonano za pomocą techniki IDI (Indywidualne Wywiady Pogłębione IDI); <p>Studium dobrych praktyk krajowych i europejskich w zakresie działów: turystyka, kultura i dziedzictwo, sport, gospodarka komunalna, transport, bezpieczeństwo, ochrona środowiska, nauka, biznes i przedsiębiorczość;</p> <p>Studium dobrych praktyk krajowych w wybranych obszarach działalności gminy, tj.: usługi administracyjno-społeczne, edukacja, ochrona zdrowia</p>			

⁵¹ Choć podobnie jest w analizie wyników badań ilościowych.

⁵² M. Jarnicki, op.cit., www.wartowiedziec.pl.

⁵³ J. Samul, op.cit., s. 157.

Lp.	Jednostka samorządu terytorialnego – aparat pomocniczy	Przedmiot badania	Realizacja badania (własna/zlecona) oraz czas badania
2	Gmina Miejska Kraków – Urząd Miasta Krakowa	Badanie dotyczące poczucia bezpieczeństwa mieszkańców Krakowa	Zlecona (2018 rok, poprzednio w latach 2014–2017)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badania ilościowe wśród mieszkańców wykonano techniką CATI			
3	Gmina Miejska Kraków – Urząd Miasta Krakowa	Projekt badawczo-konsultacyjny, którego celem było przygotowanie diagnozy funkcjonowania sieci bibliotek miejskich oraz opracowanie rekomendacji istotnych dla przygotowania planu rozwoju nowej instytucji – Biblioteki Kraków	Zlecona (2016 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
Analiza dokumentów źródłowych; Zogniskowane badania etnograficzne (pogłębione studia przypadku) w oparciu o obserwację, uzupełnioną wywiadami swobodnymi; Badania ewaluacyjne; Dodatkowo: spotkania panelu eksperckiego oraz otwarte konsultacje dla mieszkańców			
4	Gmina Lipinki Łużyckie – Urząd Gminy Lipinki Łużyckie	Badanie poziomu satysfakcji klientów z jakości usług świadczonych w Urzędzie Gminy Lipinki Łużyckie	Własna (2018 rok, poprzednio w latach 2012–2017)
Sposób przeprowadzenia badania			
Wykorzystanie anonimowych ankiet wypełnianych przez klientów załatwiających swoje sprawy w Urzędzie (poza budynkiem Urzędu formularz ankiety dostępny był również na stronie internetowej BIP Urzędu Gminy Lipinki Łużyckie)			
5	Gmina Miejska Olsztyna – Urząd Miasta Olsztyna	Badanie opinii mieszkańców Olsztyna, ich problemów i wizji miasta	We współpracy z agencjami badawczymi (2016 rok, poprzednio w latach 2008, 2010, 2012, 2014)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie zostało przeprowadzone w ramach Olsztyńskiego Panelu Obywatelskiego za pomocą: – wywiadów zrealizowane on-line (ankiety wypełnione samodzielnie przez respondentów); – wywiadów telefonicznych			
6	Gmina Miasta Rzeszów – Urząd Miasta Rzeszowa	Badanie satysfakcji klienta (celem poprawy jakości usług świadczonych przez Urząd Miasta Rzeszowa)	Własna i zlecona (2019 rok, poprzednio w latach 2011–2018)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie zrealizowane przy wykorzystaniu anonimowych ankiet, które udostępniano w budynkach Urzędu Miasta			
7	Gmina Miasta Szczecin – Urząd Miasta Szczecin	Badanie poczucia bezpieczeństwa mieszkańców Gminy Miasto Szczecin	Zlecona (2018 rok)

Lp.	Jednostka samorządu terytorialnego – aparat pomocniczy	Przedmiot badania	Realizacja badania (własna/zlecona) oraz czas badania
Sposób przeprowadzenia badania			
Analiza dokumentów źródłowych; Użycie narzędzia badawczego w postaci kwestionariusza ankiety (ankieterzy prowadzili badania sondażowe wśród klientów urzędu, przebywających w budynku)			
8	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Ocena warunków życia w mieście Warszawa, różnych elementów funkcjonowania miasta i samych władz Warszawy w ramach badania – Barometr Warszawski	Zlecona (2019 rok, poprzednio w latach 2003–2018)
Sposób przeprowadzenia badania			
Ankieterzy przeprowadzili bezpośrednie wywiady (face-to-face) w domu respondenta, przy wykorzystaniu technik: – PAPI (w latach 2003–2009); – CAPI (od 2010 roku)			
9	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie jakości życia mieszkańców warszawskich dzielnic(obejmujące takie kwestie, jak: zadowolenie z życia i miejsca zamieszkania, przywiązanie do dzielnicy i miejsca zamieszkania, poczucie bezpieczeństwa, aktywność społeczna i relacje społeczne, jakość obsługi w urzędzie i ocena władz, kultura, zdrowie, edukacja, opieka społeczna, komunikacja miejska i stan dróg, sport, rekreacja i tereny zielone)	Zlecona (2015 rok, poprzednio w 2013 roku)
Sposób przeprowadzenia badania			
Ankieterzy przeprowadzili bezpośrednie wywiady (face-to-face) w domu respondenta, przy wykorzystaniu techniki CAPI			
10	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie ruchu turystycznego w Warszawie, którego celem jest poznanie opinii i zachowań turystów odwiedzających stolicę	Zlecona (2018 rok, realizowane od 2008 roku)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie realizowane techniką kwestionariuszowych wywiadów bezpośrednich (PAPI) z Polakami oraz ankiet wypełnianych samodzielnie przez cudzoziemców			
11	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Adaptacja do zmian klimatu (głównym celem badań było uzyskanie informacji pomocnych w opracowaniu strategii adaptacji m.st. Warszawy do zmian klimatu)	Zlecona (2018 rok, poprzednio w 2016 roku)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badania realizowano metodami ilościowymi i jakościowymi: – badania ilościowe były realizowane techniką CAPI; – badania jakościowe były realizowane techniką FGI			

Lp.	Jednostka samorządu terytorialnego – aparat pomocniczy	Przedmiot badania	Realizacja badania (własna/zlecona) oraz czas badania
12.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie zachowań proekologicznych występujących w warszawskich gospodarstwach domowych w ramach wdrażania Planu Działań na Rzecz Zrównoważonego Zużycia Energii dla Warszawy w perspektywie do 2020 roku	Zlecona (2015 rok, poprzednio w 2013 roku)
Sposób przeprowadzenia badania			
W badaniu wykorzystano technikę CATI			
13	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Szacunek liczby i kierunków mobilności ludności w Warszawie powstały na podstawie danych mobilnych z sieci komórkowej (jako próba wyjścia poza dane statystyki publicznej i wykorzystania big data do określenia rzeczywistej liczby ludności w stolicy)	Zlecona (2018 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
„Szacunek wykonano na podstawie analizy zdarzeń rejestrowanych w sieci komórkowej Orange Polska powiązanych z jej użytkownikami i ich zachowaniem. »Zdarzenia«, o których tu mowa to wszelkie interakcje, takie jak np. wysłanie SMS, otrzymanie maila, zmiana lokalizacji i związana z tym zmiana stacji bazowej jako miejsca logowania urządzenia mobilnego. Każde takie zdarzenie wiąże czasowo telefon/modem komórkowy z pobliskimi stacjami bazowymi, co pozwala wyznaczyć położenie tego urządzenia w danym momencie. Posługując się danymi statystycznymi, zarówno wewnętrznymi raportami Orange, jak i ogólnie dostępnymi GUS, wyniki analizy zostały przeliczone na całą populację mieszkańców oraz osób odwiedzających Warszawę. Analiza pozwoliła w sposób dynamiczny (według dni wybranego tygodnia) określić nie tylko liczbę osób przebywających w mieście w dzień i w nocy, ale także liczbę osób przemieszczających się między poszczególnymi jednostkami administracyjnymi (na poziomie województwa, powiatu, dzielnicy oraz obszarów MSI)”.			
14	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Przemoc w rodzinie (tutaj głównym celem badań ilościowych jest oszacowanie skali zjawiska przemocy w rodzinie oraz określenie częstości występowania poszczególnych form przemocy, a także poznanie opinii i postaw warszawiaków wobec tego problemu; a celem badania jakościowego jest poznanie opinii i postaw profesjonalistów wobec zjawiska przemocy w rodzinie oraz systemu przeciwdziałania przemocy i ochrony ofiar przemocy w m.st. Warszawie, a także wskazanie potencjalnych kierunków do projektowania działań komunikacyjnych)	Zlecona (2018 rok, poprzednio w latach 2010, 2011, 2014, 2016)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badania realizowane metodami ilościowymi przy wykorzystaniu techniki CATI; Badanie o charakterze jakościowym realizowano techniką IDI oraz FGI			
15	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie opinii słuchaczy warszawskich uniwersytetów trzeciego wieku (w każdym z realizowanych badań brały udział wszystkie uniwersytety współfinansowane ze środków m.st. Warszawy), badanie z 2018 roku	Własna (lata 2018 i 2013) Zlecona (2015)

Lp.	Jednostka samorządu terytorialnego – aparat pomocniczy	Przedmiot badania	Realizacja badania (własna/zlecona) oraz czas badania
Sposób przeprowadzenia badania			
W badaniu wykorzystano technikę ankiety audytoryjnej, samodzielnie wypełnianej przez respondenta			
16	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie, którego głównym celem było zdiagnozowanie obszarów wsparcia rozwoju branży muzycznej w Warszawie (do najważniejszych tematów poruszonych w badaniu należały uwarunkowania funkcjonowania branży muzycznej w Warszawie, problemy i potrzeby podmiotów w niej działających, także obszary wsparcia ze strony Urzędu m.st. Warszawy)	Zlecona (2018 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
Przeprowadzono analizę DeskResearch; Zrealizowano wywiady indywidualne z przedstawicielami branży; Zorganizowano warsztat, podczas którego generowano pomysły na współpracę Urzędu m.st. Warszawy z branżą muzyczną			
17	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Celem badania jakości obsługi w Urzędzie m.st. Warszawy jest określenie stopnia dostosowania świadczonych usług do „Standardów Obsługi Klienta w Urzędzie m.st. Warszawy” (ma ono charakter cykliczny i pozwala wychwytywać niedociągnięcia w obsłudze klienta i ją doskonalić)	Zlecona (lata 2005–2018)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie jakości obsługi realizowane jest techniką „Tajemniczy Klient”; (specjalnie przeszkoleni audytorzy w roli potencjalnych klientów obserwują i oceniają sposób oraz jakość obsługi; dane zbierane są w trakcie rozmowy z pracownikami urzędu oraz poprzez obserwację ich zachowań)			
18.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie, którego głównym celem było stworzenie charakterystyki gości instytucji kultury zlokalizowanych w Warszawie (badanie pozwoliło stworzyć obraz warszawskiej publiczności ogółem oraz profile publiczności każdej instytucji objętej badaniem)	Zlecona (2016 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie przeprowadzono techniką TAPI (wywiady na tablicie z osobami opuszczającymi instytucje po udziale w wydarzeniach kulturalnych)			
19.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie, którego głównym celem było poznanie użytkowników smartfonów w Warszawie (tematy poruszone w badaniu to m.in.: udział osób posiadających smartfon, korzystanie ze smartfonów oraz internetu, poznanie aplikacji i funkcji używanych na smartfonie, poznanie potrzeb w zakresie korzystania z e-usług na smartfonie)	Zlecona (2016 rok)

Lp.	Jednostka samorządu terytorialnego – aparat pomocniczy	Przedmiot badania	Realizacja badania (własna/zlecona) oraz czas badania
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie przeprowadzono techniką CAPI			
20.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie, którego głównym celem była ocena sytuacji starszych mieszkańców Warszawy (w wieku 60 lat i więcej); w ilościowym badaniu poszukiwano informacji na temat poziomu zadowolenia starszych mieszkańców Warszawy z wybranych aspektów życia, np. sytuacji rodzinnej, warunków mieszkaniowych, dostępu do świadczeń zdrowotnych dla osób starszych w Warszawie (ważne było również poznanie problemów, z którymi borykają się seniorzy, jak również określenie brakujących form wsparcia – usług, rozwiązań, udogodnień)	Zlecona (2016 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie ilościowe było realizowane techniką CAPI			
21.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie, którego głównym celem było uchwycenie współczesnej tożsamości warszawiaków oraz miasta, w którym mieszkają (tematy poruszone w badaniu to m.in.: stopień przywiązania i stosunek do Warszawy, poznanie wartości wokół których tworzona jest tożsamość, wizerunek Warszawy oraz jej mieszkańców – rdzennych vs przyjezdnych oraz miejsca i koniczne Warszawy, wartościowanie miejsc)	Zlecona (2015 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie zrealizowano dwoma metodami: – metodą ilościową: badanie przeprowadzono techniką CAPI; – metodą jakościową: wywiady etnograficzne oraz spacer po miejscach ważnych dla respondentów			
22.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Badanie, którego głównym celem było poznanie opinii warszawiaków na temat Unii Europejskiej (tematyka poruszana w badaniu to m.in. ocena skutków członkostwa Polski w Unii Europejskiej, postrzeganie osobistych korzyści z członkostwa, znajomość inwestycji realizowanych z funduszy europejskich oraz poziom poparcia dla działań popularyzujących wiedzę o UE)	Zlecona (2017 rok)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie ilościowe było realizowane techniką CAPI			
23.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Młodzież wobec Unii Europejskiej (badanie, którego głównym celem była ocena poziomu zainteresowania uczniów warszawskich szkół ponadpodstawowych kwestiami europejskimi oraz wyjazdami edukacyjnymi do innych państw UE)	Własna we współpracy z samorządową placówką doskonalenia nauczycieli, instytucją wiedzy i edukacji (2019 rok)

Lp.	Jednostka samorządu terytorialnego – aparat pomocniczy	Przedmiot badania	Realizacja badania (własna/zlecona) oraz czas badania
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie zrealizowano techniką ankiety internetowej lub papierowej, samodzielnie wypełnianej przez uczniów w trakcie sesji audytoryjnych organizowanych w szkołach			
24.	Gmina Miasta Stołecznego Warszawy – Urząd Miasta Stołecznego Warszawy	Wizerunek Warszawy (celem badania jest poznanie opinii mieszkańców wybranych krajów na temat Warszawy): w 2017 roku badanie zrealizowano wśród mieszkańców Wielkiej Brytanii, Francji, Hiszpanii, Niemiec oraz Włoch, a w 2018 roku badanie zrealizowano wśród mieszkańców Chin, Japonii, Stanów Zjednoczonych oraz Izraela	Zlecona (lata 2017 i 2018)
Sposób przeprowadzenia badania			
Badanie przeprowadzono z wykorzystaniem techniki CAWI			
25.	Gmina Wrocław – Urząd Miejski Wrocławia	Kompleksowe Badania Ruchu, mające na celu zebranie informacji o podróżach mieszkańców Wrocławia i 21 gmin sąsiednich	Zlecona (2018 rok, poprzednio na przełomie roku 2010/2011)
Sposób przeprowadzenia badania			
Ankiety w gospodarstwach domowych; Przeprowadzono krótkie ankiety uzupełniające, ankietę internetową oraz udostępniono aplikację mobilną na telefon; Prowadzono automatyczne pomiary liczby samochodów, pieszych i rowerzystów; Zliczono pasażerów komunikacji zbiorowej w tramwajach, autobusach i pociągach oraz na stacjach i dworcach; Analiza przemieszczeń kart SIM tzw. BIG DATA ⁵⁴			

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeglądu danych zawartych na losowo wybranych stronach internetowych poszczególnych jednostek samorządu terytorialnego (gmin, w tym miast na prawach powiatu):

<https://www.bip.krakow.pl/zalaczniki/dokumenty/n/144217/karta;>

<https://www.bip.krakow.pl/zalaczniki/dokumenty/n/225600/karta;>

<https://www.bip.krakow.pl/zalaczniki/dokumenty/n/175460/karta;>

[http://www.bip.lipinki-luzyckie.pl/92/Raport_z_badania_poziomu_satysfakcji_klientow/;](http://www.bip.lipinki-luzyckie.pl/92/Raport_z_badania_poziomu_satysfakcji_klientow/)

[http://bip.olsztyn.eu/bip/folder/3933/badanie_opinii_mieszkancow_olsztyna/;](http://bip.olsztyn.eu/bip/folder/3933/badanie_opinii_mieszkancow_olsztyna/)

<http://bip.erzeszow.pl/urzad-i-jednostki-miasta/system-zarzadzania-jakoscia-urzedu-miasta-rzeszowa;>

http://bip.um.szczecin.pl/chapter_11124.asp?soid=A2E718439F8347C5A0B600FF560A47D9;

<https://www.um.warszawa.pl/warszawa-w-liczbach/wyniki-badan;>

<http://bip.um.wroc.pl/arttykul/565/37499/kompleksowe-badania-ruchu-we-wroclawiu-i-otoczeniu-kbr-2018?fbclid=IwAR3PH2wk4dLl59eb7v-mT4l3VpiL4qjtawBou7FtkN-S3NADlgzvk1dv54Q>

⁵⁴ Big data – według definicji zawartej w Wikipedii – to „termin odnoszący się do dużych, zmiennych i różnorodnych zbiorów danych, których przetwarzanie i analiza jest trudna, ale jednocześnie wartościowa, ponieważ może prowadzić do zdobycia nowej wiedzy”.

Biorąc pod uwagę tematykę przeprowadzonych badań w samorządzie (zawartą w tabeli), można dokonać jej podziału na: ogólną, specyficzną i celową. W pierwszej grupie tematycznej (ogólnej) przedmiot badań może być realizowany co do zasady w każdej jednostce samorządu terytorialnego (przez każdy urząd), choćby w zakresie badania: satysfakcji klientów z obsługi, opinii mieszkańców na temat problemów i wizji rozwoju jednostki, tożsamości mieszkańców jednostki, warunków życia, jakości życia, poczucia bezpieczeństwa mieszkańców, promocji jednostki, zachowań proekologicznych, adaptacji do zmian klimatu, sytuacji starszych mieszkańców jednostki, czy przemocy w rodzinie. Do drugiej grupy można przypisać badania specyficzne dla danych samorządów (o określonych cechach), bowiem zrealizowanie ich w innych jednostkach byłoby niecelowe. Wymienić można tutaj badania w zakresie: ruchu turystycznego, ruchu mieszkańców w gminie (podróży), funkcjonowania branży muzycznej, funkcjonowania uniwersytetów trzeciego wieku, profili publiczności instytucji kultury, mobilność ludności w gminie, wizerunku gminy za granicą, poznania potrzeb użytkowników smartfonów, opinii i postaw mieszkańców wobec Unii Europejskiej. Zatem powyższe badania mają sens w tych jednostkach samorządu, które spełniają określone cechy (na przykład posiadają walory turystyczne, funkcjonujące instytucje: kultury, uniwersytety trzeciego wieku, na ich terenie funkcjonuje branża muzyczna, są jednostkami o bardzo dużej liczbie mieszkańców, i tym podobne). Trzecia grupa badań obejmuje celową tematykę, a jej przykładem jest przedstawione badanie mające przynieść diagnozę funkcjonowania sieci bibliotek miejskich w celu opracowania planu rozwoju nowej instytucji. Ponadto, o ile badania z dwóch pierwszych grup cechuje cykliczność (choć częstsza w przypadku grupy pierwszej), to w przypadku badań z grupy trzeciej – mają one co do zasady charakter niepowtarzalny i realizowane są jednorazowo. Biorąc pod uwagę podmiot odpowiedzialny za realizację badań, to najczęściej (w podanych przykładach) mamy do czynienia ze zlecaniem ich profesjonalnym podmiotom zewnętrznym. Jedynie w przypadku pojedynczych gmin badania były przeprowadzane samodzielnie przez pracowników urzędu (dwa przypadki badań w zakresie satysfakcji klientów) lub we współpracy z podmiotami z zewnątrz (także badanie opinii mieszkańców, ale w innej z gmin). W analizowanych przypadkach występują zarówno badania ilościowe, jak też badania jakościowe, jednak z wyraźną przewagą metody ilościowej wraz z jej technikami i narzędziami badawczymi (metoda jakościowa była stosowana wspólnie z badaniami ilościowymi jedynie w kilku gminach). W niniejszej analizie badań w sektorze samorządowym zaobserwowano również (poza już powszechnie stosowanymi technikami badań ilościowych) zastosowanie następujących metod, technik, narzędzi lub sposobów analizy danych: studium dobrych praktyk, badań ewaluacyjnych, zogniskowanych badań etnograficznych (pogłębionych studiów przypadku) w oparciu o obserwację, metody obserwacyjnej, techniki „Tajemniczy Klient”, wywiadów pogłębionych realizowanych telefonicznie, ankiety audytoryjnej, analizy dokumentów źródłowych, czy analizy *Desk Research*.

Na decyzję władz jednostki samorządu o realizacji określonych badań społecznych wpływ ma wiele czynników: wiedza, że badania społeczne są konieczne dla rozwoju

lokalnego i regionalnego; stopień zamożności danej jednostki (w przedstawionej analizie pod względem ilości zrealizowanych badań, ich częstotliwości, tematyki i zasięgu, czy zleceń badań profesjonalnym podmiotom – dominuje nie bez powodu jedna z gmin⁵⁵); a także jakość otoczenia zewnętrznego urzędu.

Zakończenie. Celem przeprowadzonej analizy była próba pozyskania danych o tematyce badań społecznych w jednostkach samorządu terytorialnego w Polsce oraz dokonanie charakterystyki ich metodologii. Najczęściej trudno doszukać się danych w tym zakresie na stronach internetowych poszczególnych jednostek (w tym w biuletynach informacji publicznych), a jeśli informacje o badaniach się znajdują, to nie zawsze są one szczegółowe. Alternatywnym sposobem zebrania informacji o zlecanych czy realizowanych badaniach we własnym zakresie byłoby zapytanie skierowane do wszystkich urzędów samorządowych i podległych im jednostek, zakładów i spółek w Polsce w ramach dostępu do informacji publicznej (ale jest to metoda rozłożona w długim horyzoncie czasowym, biorąc pod uwagę, iż wiele z tych podmiotów odmówiłoby udzielenia informacji – sprawy rozstrzygane byłyby w postępowaniach sądowo-administracyjnych). Jednostki nie zawsze chwalą się zlecanymi badaniami z obawy przed reakcją wyborców (o posądzenie za niezasadność czy zbyt duże koszty). Do większej otwartości zasadniczo powinno dojść wskutek jawności umów i obowiązku prowadzenia ich rejestrów przez urzędy, ale i tutaj ujawniane informacje są mało konkretne. Nadal pozostaje problem z dotarciem do wyników badań w każdej z jednostki z osobna. Warto, aby na przykład powstał publiczny ogólnopolski rejestr skupiający takowe informacje w celu nie tyle zaspokojenia ciekawości, lecz na zasadach *benchmarkingu*⁵⁶.

Wyrażam pogląd, iż absolutnie podstawowymi badaniami społecznymi w każdej z jednostek samorządu terytorialnego powinny być takie, których przedmiotem jest poznanie potrzeb mieszkańców i oceny satysfakcji z obsługi w urzędzie. Zastosowanie prostego narzędzia w postaci ankiety, wypełnianej na miejscu i internetowo – nawet

⁵⁵ Co nie oznacza, iż inne jednostki samorządu terytorialnego nie realizują równie licznej lub nawet większej ilości badań.

⁵⁶ Działania w tym zakresie w Polsce są już podejmowane. Dla przykładu – zgodnie z deklaracjami Związku Miast Polskich monitoring usług publicznych w miastach „jest pionierskim przedsięwzięciem ZMP, realizowanym od roku 1999” i jest to „druga po norweskiej największa w Europie baza danych o miastach”. Aktualnie System Analiz Samorządowych (SAS) jest systemem monitoringu jakości zarządzania jako „baza danych i ponad 1000 wskaźników w kilkunastu sektorach obrazujących: koszty i wyniki ilościowe oraz jakościowe usług dostarczanych przez jednostki samorządu terytorialnego; główne uwarunkowania rozwojowe; efekty rozwoju (wskaźniki zrównoważonego rozwoju). SAS to największa samorządowa baza danych statystycznych, pozyskiwanych bezpośrednio z miast oraz ze źródeł statystyki publicznej, wspierająca miasta w bieżącym i strategicznym zarządzaniu”. Warto dodać, że aktualnie SAS dotyczy dziedzin: pomoc społeczna; edukacja; kultura; drogi, transport publiczny; efektywność energetyczna miast; gospodarka komunalna; gospodarka mieszkaniowa; finanse w jednostkach samorządu terytorialnego; demografia; wskaźniki zrównoważonego rozwoju; współpraca z organizacjami porządowymi. SAS wykorzystać można między innymi do wymiany doświadczeń pomiędzy jednostkami samorządu, czy też w badaniach jakości życia. Szerzej na stronie: <http://www.zmp.poznan.pl/strony/baza-danych-o-miastach-system-analiz-samorzadowych>.

w jednostce o stosunkowo niskim rocznym budżecie może przynieść dużo korzyści, zarówno zarządzającym nią, jak i pracownikom samorządowym. Niewątpliwie prowadzenie badań społecznych w jednostkach samorządu terytorialnego przyczynia się do zwiększenia kapitału ludzkiego pracowników urzędów (ich wiedzy, doświadczenia, kreatywności) oraz kapitału społecznego mieszkańców, a władzom (organom stanowiącym i wykonawczym) pozwala na efektywne i skuteczne realizowanie zadań, z bieżącym uwzględnianiem potrzeb i opinii lokalnego społeczeństwa.

Bibliografia

1. Babbie E., *Podstawy badań społecznych*, PWN, Warszawa 2008.
2. Banaszak B., *Prawo konstytucyjne*, C.H. BECK, Warszawa 2017.
3. Bedyńska S., Cypryńska M., *Statystyczny drogowskaz 1. Praktyczne wprowadzenie do wnioskowania statystycznego*, Wydawnictwo Akademickie Sedno, Warszawa 2012.
4. Field A., *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage, 2013.
5. Jarnicki M., *Badania społeczne w służbie samorządu terytorialnego*, artykuł powstały w ramach projektu realizowanego przez ZPP „ISO dla Obszarów Metropolitalnych”, współfinansowanego ze środków UE w ramach EFS.
6. Krok E., *Budowa kwestionariusza ankietowego a wynik badań*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Nr 874, Szczecin 2015.
7. Lindsay D., *Dobre rady dla piszących teksty naukowe*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, 1995.
8. Łobocki M., *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2010.
9. Miński R., *Wywiad pogłębiony jako technika badawcza, Możliwości wykorzystania IDI w badaniach ewaluacyjnych*, SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny, Przegląd Socjologii Jakościowej, Tom XIII, Numer 3.
10. Morawski W. (red.), *Informator metodologiczny do ćwiczeń*, SGH, Warszawa 2000.
11. Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, PWN, Warszawa 2007.
12. Ochendowski E., *Prawo administracyjne. Część Ogólna*, TNOiK Dom Organizatora, Toruń 2015.
13. Pelc M., *Elementy metodologii badań naukowych*, Akademia Obrony Narodowej, Warszawa 2012.
14. Pervin L.A., John O.P., *Osobowość. Teoria i badania*, Wydanie ósme, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2002.
15. Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, WSiP, Warszawa 1998.
16. Rodak O., Zarzyńska A. w prezentacji powstałej w ramach projektu: *Stocznia jest kobietą, Opowieści kobiet ze Stoczni Gdańskiej*, Instytut Kultury Miejskiej.
17. Samul J., *Metody badawcze stosowane w obszarze ZZZ: Możliwości i ograniczenia*, „Problemy Zarządzania”, Uniwersytet Warszawski, vol. 14, nr 3 (61), t. 1, Warszawa 2016.
18. Sawiński Z., *Zastosowanie tablic w badaniach zjawisk społecznych*, IFiS PAN, Warszawa 2010.
19. Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 2005.

Krzysztof WOŹNIAK, doktorant w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie